

ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 1 из 12



УТВЕРЖДАЮ  
Управляющий АНО СП  
«АКАДЕММАШ»  
И.Л.Еникеев  
«21» февраля 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям**  
**в ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»**

П 02-2022

Выпуск 1

г. Москва, 2022

ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 2 из 12

## Содержание

1 Общие положения .....	3
2 Нормативные ссылки .....	3
3 Сокращения .....	4
4 Состав Комиссии .....	4
5 Функции Комиссии .....	5
6 Порядок работы с апелляциями, жалобами, претензиями .....	6
6.1 Прием, регистрация апелляций, жалоб, претензий .....	6
6.2 Рассмотрение апелляций, жалоб, претензий .....	6
6.3 Формирование ответа .....	8
7 Ответственность .....	9
Приложение А Схема рассмотрения апелляций .....	10
Приложение Б Схема рассмотрения жалоб и претензий .....	11
Лист учета изменений .....	12

ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 3 из 12

## **1 Общие положения**

1.1 Настоящее положение устанавливает состав, функции и порядок работы комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям (далее – Комиссия) в органе по сертификации интегрированных систем менеджмента «АКАДЕММАШ» (далее – ОС, орган по сертификации).

1.2 Настоящее положение является открытым нормативным документом для всех заинтересованных сторон (по запросу).

1.3 Жалоба – письменное требование, обращенное в адрес ОС, об устранении нарушенных прав и законных интересов.

Апелляция – обжалование решения ОС.

Претензия – требование, обращенное в адрес ОС, об устранении нарушений исполнения обязательств.

Источниками информации о поступлении претензий и жалоб могут быть: входящая корреспонденция на бумажных и электронных носителях, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон, в том числе внутренние жалобы.

Апелляция подается в ОС в письменном виде не позднее, чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен. Информация о сроках подачи апелляции доводится до заявителя (в устной форме) экспертом по сертификации – исполнителем работ по подтверждению соответствия. В апелляции должны быть указаны причины несогласия с решением ОС, даны обоснования, указаны документы и т. д.

Процедура рассмотрения претензий, жалоб, апелляций идентична.

1.4 Основными принципами деятельности Комиссии являются компетентность, независимость, открытость и беспристрастность.

Результатом работы Комиссии является решение по рассмотрению претензии, жалобы, апелляции.

1.5 Организационно-техническое обеспечение деятельности Комиссии осуществляет ОС. Члены Комиссии участвуют в работе Комиссии на безвозмездной основе.

1.6 Персонал ОС оказывает услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативных документов и соответствующих внутренних документов ОС, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных претензий, апелляций и жалоб (обнаружение и устранение причин возможных претензий, апелляций и жалоб).

## **2 Нормативные ссылки**

2.1 Настоящее положение разработано с учетом требований следующих документов:

ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	

- IAF MD 10:2013 «Оценка управления компетентностью органа по сертификации в соответствии с ISO/IEC 17021:2011»;
- Федеральный закон от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования».

2.2 В настоящем положении использованы ссылки на следующие документы системы менеджмента (СМ) ОС:

- СТО 01 «Управление документацией»;
- СТО 04 «Порядок проведения сертификации систем менеджмента»;
- СТО 07 «Управление несоответствиями»;
- СТО 08 «Управление корректирующими действиями».

### 3 Сокращения

В данном положении используются следующие сокращения:

Комиссия – комиссия по апелляциям, жалобам, претензиям;

Обращение – жалоба, апелляция, претензия;

СМ – система менеджмента;

ОС – орган по сертификации интегрированных систем менеджмента «АКАДЕММАШ».

### 4 Состав Комиссии

Комиссия по жалобам, апелляциям и претензиям формируется приказом Управляющего АНО СП «АКАДЕММАШ», в случае, если руководством по результатам анализа обращения были сделаны выводы о причастности деятельности ОС к предмету обращения.

Для достоверности и объективности результатов работы состав Комиссии формируется (приказом Управляющего АНО СП «АКАДЕММАШ») с обязательным соблюдением условия наличия баланса интересов, такого как отсутствие преобладания какого-либо одного интереса. В состав Комиссии могут входить представители ОС, представители подателя обращения, других заинтересованных сторон, независимые эксперты, в т. ч. эксперты из сторонних организаций по предложению

ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 5 из 12

подателя жалобы.

В Комиссию, в составе не менее четырех человек, входят:

- председатель комиссии,
- секретарь,
- члены комиссии – эксперты по сертификации, специалисты по соответствующим направлениям в зависимости от содержания рассматриваемого вопроса.

В состав Комиссии привлекаются эксперты, не принимавшие участие в проведении работ по рассматриваемому вопросу.

Председателем Комиссии является Управляющий АНО СП «АКАДЕММАШ», он же назначает секретаря в момент формирования Комиссии. Секретарем не может быть эксперт, принимающий участие в проведении работ по сертификации. Члены Комиссии должны иметь опыт работы в области сертификации не менее трех лет и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу.

Комиссия функционирует по мере необходимости при поступлении обращений в установленном порядке.

## **5 Функции Комиссии**

Председатель Комиссии организывает и работу комиссии с соблюдением беспристрастности и носить недискриминационный характер.

Секретарь Комиссии осуществляет подготовку материалов по обращению, информирует членов Комиссии о времени и месте проведения заседания, ведет протокол заседания Комиссии.

Члены Комиссии выполняют следующие функции:

- рассмотрение апелляций по вопросам нарушений регламентированных процедур сертификации и порядка проведения работ по сертификации персоналом ОС, возникших при осуществлении или по завершению работ по сертификации систем менеджмента;
- рассмотрение претензий, апелляций по решениям, принятым по результатам проведения работ по сертификации;
- разрешение спорных вопросов, которые могут возникнуть в случае выдачи ОС заявителю решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- разрешение спорных вопросов в связи с приостановлением действия сертификата соответствия или его отменой;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения поступивших обращений;
- рассмотрение обращений на неудовлетворенность потребителей услуг ОС действиями сотрудников ОС;
- взаимодействие с организациями (лицами), имеющими претензии к работе ОС, и сотрудниками ОС;

ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 6 из 12

- оформление результатов заседаний Комиссии;
- в случае обоснованности апелляции, выработка рекомендаций ОС по удовлетворению и недопущению данных обращений впоследствии;
- доведение утвержденного решения Комиссии по апелляциям до заинтересованных сторон.

## **6 Порядок работы с апелляциями, жалобами, претензиями**

### **6.1 Прием, регистрация апелляций, жалоб, претензий**

Первичная обработка и регистрация обращений, поступающих в адрес ОС, осуществляется в соответствии с установленными в ОС правилами регистрации входящей корреспонденции (СТО 01 «Управление документацией») сотрудником, ответственным за делопроизводство.

Полученные претензии, апелляции и жалобы в кратчайшие сроки доводятся до руководителя ОС СМ и Управляющего АНО СП «АКАДЕММАШ», регистрируются сотрудником, ответственным за делопроизводство, в Журнале регистрации претензий, апелляций и жалоб. Форма журнала приведена в СТО 07 «Управление несоответствиями».

ОС (в лице сотрудника, ответственного за делопроизводство) подтверждает получение претензий, апелляций и жалоб.

### **6.2 Рассмотрение апелляций, жалоб, претензий**

В ОС для рассмотрения поступающих обращений устанавливается общий срок в 30 календарных дней с момента регистрации обращения. Решение, сообщаемое подателю обращения, принимается (или рассматривается) лицами, не задействованными в предмете жалобы.

Обращения делятся на две категории. Одна категория обращений относится к оценке соответствия и/или к апелляциям, а также к СМ ОС. Это тип специфических жалоб (претензий), которые, если останутся не решенными, способны принести дурную славу ОС.

Другая категория обращений относится к уровню качества услуг или к доставке документов.

Получив обращение руководство ОС (руководитель ОС и Управляющий АНО СП «АКАДЕММАШ») определяет, касается ли данное обращение действий, за которые ОС отвечает. Руководство ОС, при необходимости привлекая иных сотрудников ОС, проводит анализ обращения с целью определения его обоснованности, установления причины его появления и определения необходимых действий в отношении полученного обращения. Анализ обращения производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге.

ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 7 из 12

Критерием для принятия решения по обращению является правомочность обращения по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге, документу ОС. Обращение может носить неправомочный характер, т. к. может быть подано на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС.

Поступившие обращения могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности держателя сертификата, система менеджмента которого сертифицирована ОС. Если обращение относится к держателю сертификата, то руководитель ОС должен обеспечить передачу держателю сертификата относящегося к нему обращения в течение 5 рабочих дней со дня регистрации поступления обращения. Организация-держатель сертификата предоставляет в ОС свидетельства об удовлетворении обращения (в случае его обоснованности) в виде отчёта, составленного в свободной форме, с указанием документов, доказывающих, что действия по удовлетворению обращения были успешно проведены. В качестве приложения к отчёту предоставляет копии этих документов. Помимо отчёта держатель сертификата предъявляет сведения о корректирующих действиях в плане недопущения подобных обращений впредь.

В отдельных случаях, ОС в рамках расследования жалоб и/или претензий может инициировать проведение внеплановых аудитов у сертифицированного заказчика. Порядок проведения внеплановых аудитов определен в СТО 04.

В случае необоснованности обращения ОС подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС (организации-держателя сертификата) применительно к случаю, указанному в обращении. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

В случае если по результатам анализа руководством ОС выявляется, что обращение относится к деятельности ОС и является обоснованным, то приказом Управляющего АНО СП «АКАДЕММАШ» формируется Комиссия (раздел 4 настоящего положения). Секретарь Комиссии собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны подателя обращения (заявителя), так и со стороны ОС; информирует членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

Комиссия может затребовать следующие документы:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС;
- результаты выполненных работ по сертификации, документы дел по сертификации и т. д.

При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранность всех документов заявителя и ОС.

ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 8 из 12

Материалы анализируются на заседании Комиссии и оформляются в виде протокола заседания Комиссии.

Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов Комиссии возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами, перенести обсуждение на другое заседание.

Решения по результатам заседания Комиссии по всем обсуждаемым вопросам принимаются путем голосования всех членов Комиссии. Принятые решения отражаются в протоколе заседания Комиссии.

Информация, обязательная для отражения в протоколе:

- предъявитель обращения;
- предмет обращения;
- виновник, явившийся причиной поступления обращения;
- возможность удовлетворения обращения;
- сроки удовлетворения обращения, если это возможно;
- ответственное лицо за удовлетворение обращения.

Протокол подписывается председателем и секретарем Комиссии, визируется членами Комиссии. При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе. Решения Комиссии обязательны для исполнения ОС.

ОС по результатам рассмотрения жалобы, в случае необходимости, осуществляет соответствующие корректирующие и предупреждающие действия, проводит оценку их результативности. Выявленные несоответствия в работе ОС регистрируются и устраняются в соответствии с СТО 07 «Управление несоответствиями», СТО 08 «Управление корректирующими действиями».

Ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий несет представитель руководства по качеству ОС – в случае, если он непосредственно не связан с причинами жалоб. Если представитель руководства по качеству задействован в предмете жалобы, ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий возлагается на Управляющим АНО СП «АКАДЕММАШ» на сотрудника ОС, непосредственно не связанного с причинами жалоб. Контроль проведения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководитель ОС (Управляющий АНО СП «АКАДЕММАШ»).

### 6.3 Формирование ответа

Результаты анализа и обработки обращения в письменном виде доводятся до сведения организации, от которой данное обращение поступило. После официального рассмотрения обращения, руководитель ОС готовит ответ заявителю. Письмо оформляется в соответствии с требованиями СТО



ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 9 из 12

01 «Управление документацией». Все отправляемые ответы на претензии, апелляции и жалобы оформляются на фирменных бланках.

Ответ на обращение должен быть проанализирован и утвержден лицом не имевшим отношение к предмету обращения.

В течение 1 недели письмо отправляется в адрес заявителя. Отправка осуществляется: курьерскими службами, Почтой России, заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, и иными способами.

Документы и материалы работы Комиссии, а также ответы (их копии) на претензию, апелляцию или жалобу сохраняются в ОС в течение 10 лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

В случае неудовлетворенности заявителя результатами работы заседания Комиссии по апелляциям (принятым решением), заявитель (податель обращения) вправе направить апелляцию на рассмотрение в Федеральную службу по аккредитации либо обратиться в установленном порядке в соответствующий судебный орган.

Руководитель ОС, совместно с подателем жалобы, определяет, будет ли предмет обращения и принятое по нему решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

Второй экземпляр ответа на претензию, апелляцию или жалобу с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению специалистов и вся переписка по этому документу хранятся в деле.

## 7 Ответственность

7.1 Ответственность за организацию реагирования ОС на жалобы, претензии, апелляции несет Управляющий АНО СП «АКАДЕММАШ».

7.2 ОС несет ответственность за защиту от несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, если потребитель или предъявляющий обращение требует ограничения доступа к ней.

7.3 Члены Комиссии несут ответственность за:

– объективность, беспристрастность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

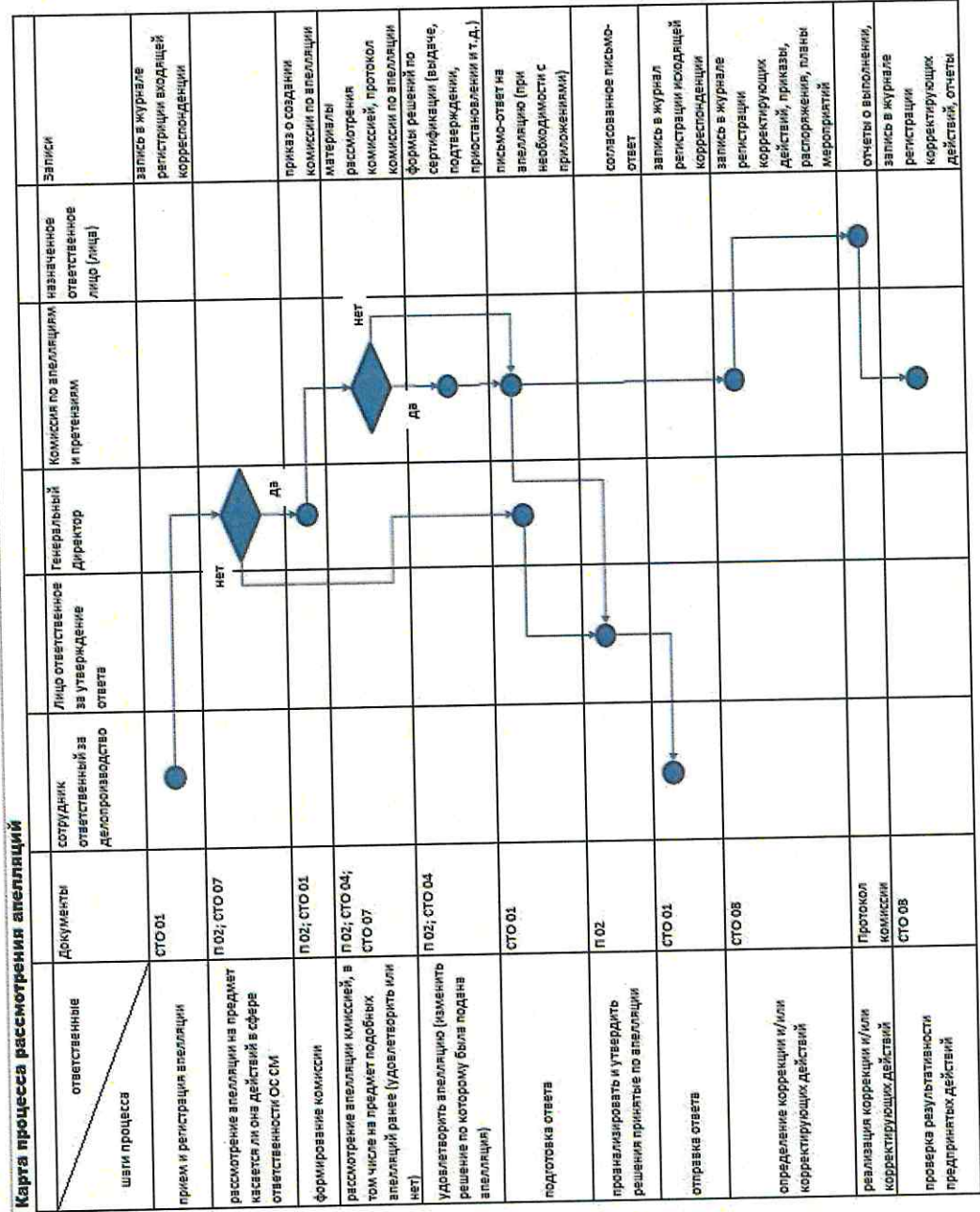
– соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, жалобы, претензии.

7.4 Руководитель ОС обеспечивает установление и доведение до сведения персонала ОС ответственности за деятельность и принятые решения по управлению апелляциями, жалобами, претензиями.

7.5 Общее руководство и ответственность за выполнение требований настоящего положения возложены на руководителя ОС.

ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 10 из 12

## Приложение А Схема рассмотрения апелляций



ОС ИСМ «АКАДЕММАШ»	П 02-2022	Выпуск 1
	Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям	Лист 11 из 12

## Приложение Б Схема рассмотрения жалоб и претензий

**Схема процесса рассмотрения жалоб и претензий**

шаги процесса \ ответственные	Документы	Генеральный Директор	сотрудник ответственный за делопроизводство	Комиссия по апелляциям и претензиям	назначенное ответственное лицо (лица)	Записи
прием и регистрация претензии	СТО 01		●			запись в журнале регистрации входящей корреспонденции
рассмотрение претензии на предмет правомочности и ответственности ОС СМ (да обращение правомочно; нет обращение не правомочно)	П 02; СТО 07	нет ◆ да				
определение направленности претензии (относится к ОС СМ да; относится к держателю сертификата нет)	П 02; СТО 07	нет ◆ да				
направить претензию держателю сертификата	СТО 01; П 02; СТО 07				●	запись в журнале регистрации исходящей корреспонденции, письмо-ответ
получить ответ от держателя сертификата			●			запись в журнале регистрации входящей корреспонденции, письмо-ответ от держателя сертификата
формирование комиссии	СТО 01 П 02; СТО 01		●			приказ о создании комиссии по жалобам, претензиям
рассмотрение апелляции комиссией	П 02; СТО 07			●		протокол комиссии, материалы обращения
подготовка ответа (включая анализ и утверждение лицом не имеющим отношение к предмету обращения)	СТО 01; П 02; СТО 07		●			проект письма-ответа (возможно с приложениями)
отправка ответа					●	письмо-ответа (возможно с приложениями); запись в журнале регистрации исходящей корреспонденции
определение коррекции и/или корректирующих действий	СТО 08				●	запись в журнале регистрации корректирующих действий, приказы, распоряжения, планы мероприятий
реализация коррекции и/или корректирующих действий	протокол комиссии				●	отчеты о выполнении
проверка результативности предпринятых действий	СТО 08				●	запись в журнале регистрации корректирующих действий, отчеты

